

日本版DMO形成・確立計画

1. 日本版DMOの組織

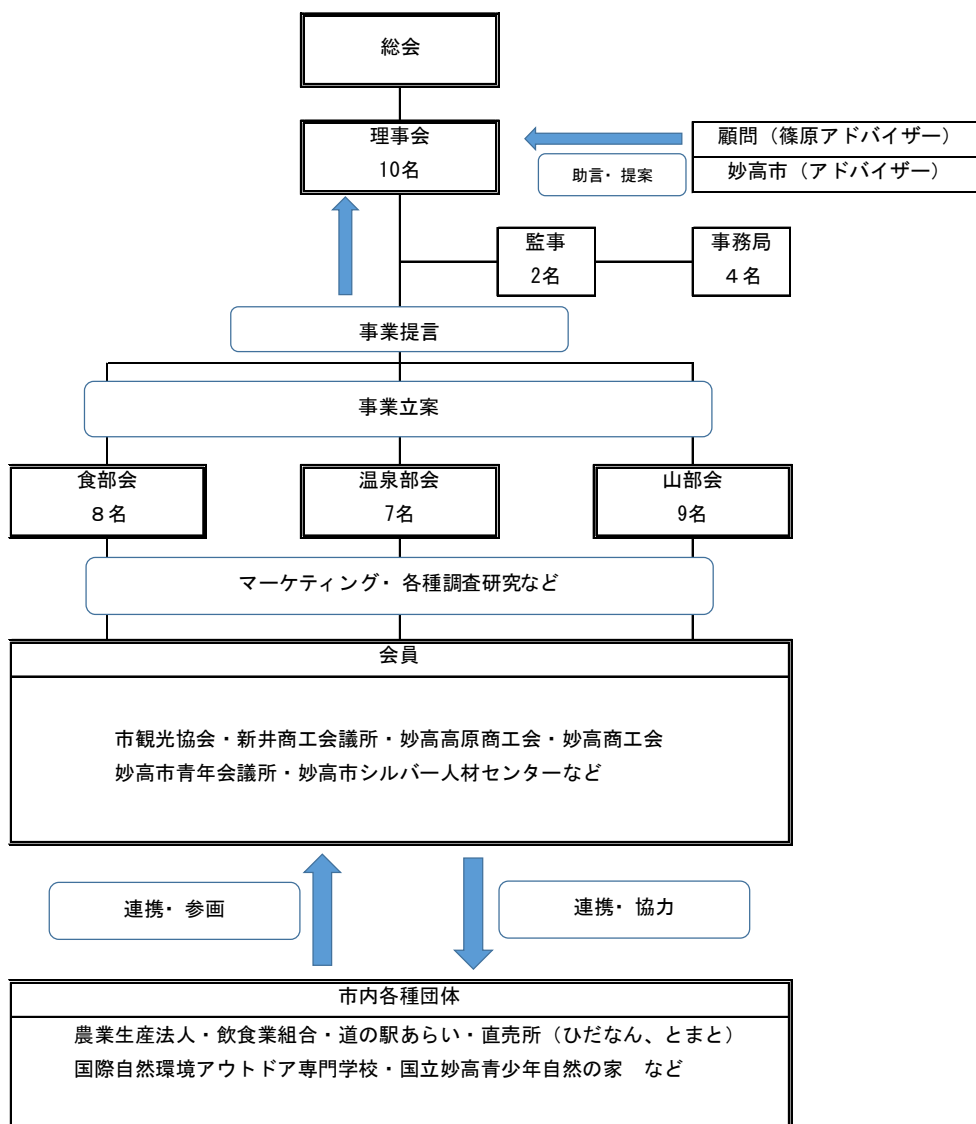
申請区分	地域DMO	
日本版DMO候補法人の名称	(一社) 妙高ツーリズムマネジメント	
マーケティング・マネジメント対象とする区域	新潟県 妙高市	
所在地	新潟県 妙高市大字田口 309-1 番地	
設立時期	30年4月1日	
職員数	4人	
代表者(トップ人材: 法人の取組について対外的に最終的に責任を負う者) ※必ず記入すること	(氏名) 古川 征夫 (出身組織名) ㈱アルゴス	新井商工会議所の代議員として、地域の商工業と観光業のまとめ役として、また、市が設置した「みらい塾」幹事として様々な提言を行い、成果を挙げている。
各種データの分析・収集等(マーケティング)の責任者(専門人材) ※必ず記入すること	(氏名) 早津 之彦「専従」 (出身組織名) 妙高市役所	市役所観光商工課長を8年間歴任し、マーケティングをはじめ観光分野全般に知識があるとともに、人脈も広い。
各部門(プロモーション)の責任者(専門人材)	(氏名) 蔡 紋如 (出身組織名) 妙高観光推進協議会	妙高市観光協会及び観光推進協議会に4年間勤務。国内外、特に台湾・香港のプロモーションに高い能力を持っている。
各部門(旅行商品の造成・販売)の責任者(専門人材)	(氏名) 平山 公明 (出身組織名) 長門市観光協会	長門市観光協会業務課長として、旅行商品の造成・販売を担当し、高い実績を持っている。
連携する地方公共団体の担当部署名及び役割	妙高市観光商工課(長期計画・観光施設整備) 環境生活課(国立公園の調整・地域公共交通) 農林課(農業生産者との調整・グリーンツーリズム)	
連携する事業者名及び役割	妙高市観光協会(着地型旅行商品造成) 妙高高原温泉郷旅館連合会(宿泊客調査などマーケティング) 新井商工会議所・妙高高原商工会・妙高商工会(商工業との連携調整) 妙高ふるさと振興㈱(情報発信・物産販売) 索道協会(スキー産業の拡大) 頸南バス・妙高ハブネット・ハイヤー協会(二次交通) えちごときめき鉄道・北しなの鉄道(アクセス改善・リゾート列車等) グリーンツーリズム推進協議会(着地型旅行商品造成) 妙高山学ガイド組合・アウトドア専門学校・青少年自然の家(自然環境教育・アクティビティー開発・体験プログラム造成) グリーンツーリズム(着地型旅行商品) 第四銀行(地域経済動向)	

(別添) 様式 1

<p>官民・産業間・地域間との持続可能な連携を図るための合意形成の仕組み</p>	<p>(該当する要件) ① ~④ (概要) 多様な業種関係者からなる理事会を設置し、具体的な事業化に向けた検討や事業調整については3つの専門部会を設置し、ほぼ月1回のペースで会議を開催している。</p>
<p>地域住民に対する観光地域づくりに関する意識啓発・参画促進の取組</p>	<p>地域住民や観光事業者への啓発を目的としたシンポジウムを、6月末に開催した。また、定期的に食をテーマとした住民参加型のワークショップを開催している。 さらには、各種団体の会合に出席し「観光戦略プラン」の説明と意見交換会を実施している。</p>
<p>法人のこれまでの活動実績</p>	<p>(活動の概要) 観光戦略コーディネーターの派遣を受け、今までの観光協会と行政主体が主体の観光振興から、農業生産者や商業などの幅広い業種による地域一体となった「観光によるまちづくり」を進める体制の構築と戦略プランの策定を行った。 観光顧客管理システムを導入し、ニーズの把握とイベントや旬な情報の発信に努めている。(会員数 3,300名) 更に、訪日外国人(主に台湾・香港)のグリーンシーズンの誘客拡大に向け、サイクリングなどアクティビティーの充実とブロガーなどの招聘を行っている。 (定量的な評価) 観光消費額の増加 対前年比 4.1%増 外国人観光入込客数 対前年比 21.1%増</p>
<p>実施体制</p>	<p>(実施体制の概要) 宿泊業者、飲食業者のみならず、交通事業者、農業者、行政など多様な関係者による「理事会」を設置するとともに、「食」「温泉」「山岳観光」の専門部会を設け、官民が密接に連携した運営を実施している。 さらには、市内各種団体との連携・協力をするため、情報交換の体制も整えている。</p>

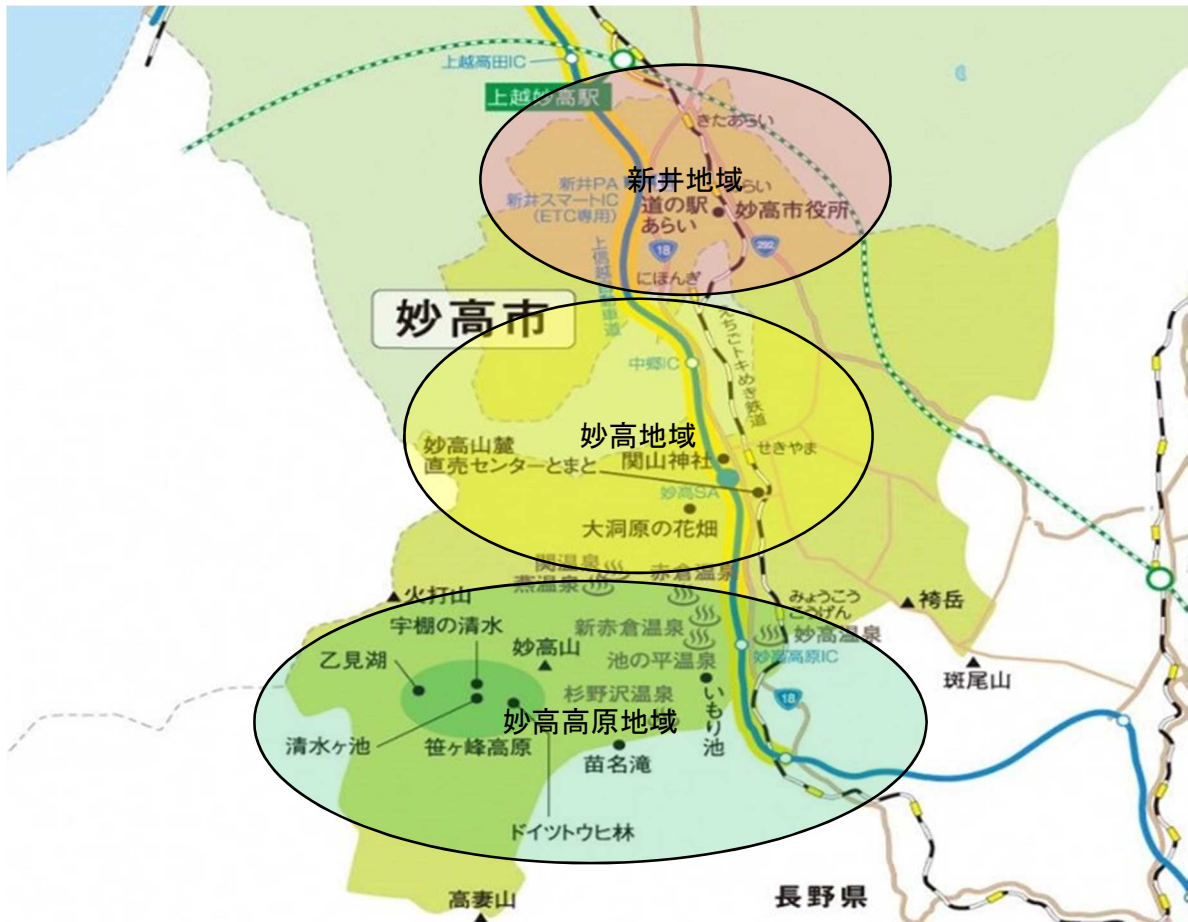
(実施体制図)

妙高ツーリズムマネジメント実施運営体制



2. 日本版DMO候補法人がマーケティング・マネジメントする区域

【区域の範囲が分かる図表を挿入】



【区域設定の考え方】

平成 28 年度より、市域全体を区域とする「妙高観光推進協議会」を設置し、顧客視点に立ち、旅行商品の開発や農業、商業と連携した事業検討の他、新たなアクティビティ（サイクリング・カヤック）事業を実施。

また、観光資源の面からみてもコンセプトとして共通する点が多く、市域全体を区域設定とするのが適切と判断している。

【観光客の実態等】

観光入込客数やスキー場入込客数は減少傾向にある中、冬期間の訪日外国人客は増加している。成果指標の「観光消費額」は増加傾向であり、今後も質の高いサービスを提供することで、消費単価の拡大を図っていきたい。

【観光資源：観光施設、商業施設、自然、文化、スポーツ、イベント等】

妙高高原温泉郷として市内には 7 か所の温泉地があり、湯色は透明を入れて 4 色。

スキー場は昨年冬オープンした「ロッセアライリゾート」を入れて 9 か所。

ゴルフ場は 4 か所。

妙高戸隠連山国立公園内にあり、妙高山・火打山・高妻山の百名山が三座。

日本の滝百選に選ばれている「苗名滝」と「惣滝」

森林セラピーロードは 6 か所

イベントでは、毎年 9 月に開催される「信越五岳トレイルランニングレース」は 100 マイルで

(別添) 様式 1

日本屈指のコースで開催されている。

商業施設としては、道の駅あらいが年間約 300 万人の立ち寄り客で賑わっている。

歴史・文化では、妙高山とつながりの深い関山神社、縄文時代の「斐太遺跡群」、岡倉天心の六角堂などがある。

【宿泊施設：域内分布、施設数、収容力、施設規模等】

妙高高原エリア	： 190 施設	宿泊人数	8,500 人
妙高エリア	： 88 施設	宿泊人数	3,100 人
新井エリア	： 7 施設	宿泊人数	690 人
合計	： 285 施設	宿泊人数	12,290 人

【利便性：区域までの交通、域内交通】

首都圏より

鉄 道：北陸新幹線「上越妙高駅」より「えちごトキメキ鉄道」で妙高高原駅下車、約 2 時間 40 分。

車：上信越自動車道「妙高高原 IC」まで約 3 時間

関西圏より

鉄 道：特急サンダーバードで金沢から北陸新幹線「上越妙高駅」より「えちごトキメキ鉄道」妙高高原駅下車、約 4 時間 10 分

車：名神自動車道から北陸道、上信越道「妙高高原 IC」まで約 5 時間 50 分

【外国人観光客への対応】

ウインターシーズンについては「長野—新潟スノーリゾートアライアンス実行委員会」を組織して、オーストラリアを中心にプロモーション活動を展開している。さらには、香港・台湾からの誘客拡大を図るため台湾人を雇用し、現地旅行代理店やブロッガー、タレントに向け情報発信を行っている。

受け入れ態勢の強化として「さくらクオリティー」の取組や、市内飲食店マップの作成、成田・羽田・富山・新潟各空港からのシャトルバスの運行を実施する。

グリーンシーズンは台湾・香港をターゲットにサイクリングや登山・トレッキングのプロモーションを強化している。

3. 各種データ等の継続的な収集・分析

収集するデータ	収集の目的	収集方法
WEBサイトのアクセス状況	地域に対する顧客の関心度や施策の効果等を把握するため。	観光協会ホームページ ページビュー数 約 186,000
延べ宿泊客数	事業実施効果を把握検証するため	観光協会会員施設に調査
満足度調査・リピート率	受入れ体制の事業検証のため	宿泊施設におけるアンケート調査を実施。
観光消費額	観光客による地域経済に対する割合と顧客単価の分析	観光施設で観光客に対して聞き取り調査を実施。
外国人宿泊客数	インバウンド戦略立案のため	長野—新潟スノーリゾートアライアンス実行委員会よりデータ提供

4. 戦略

(1) 地域の強みと弱み

	好影響	悪影響
内部環境	強み (Strengths) <ul style="list-style-type: none"> ・「七・五・三の湯」の温泉と、国立公園として守られてきた自然環境。 ・9箇所のスキー場にはパウダースノーを求め、多くの訪日外国人が訪れており、グリーンシーズンへの拡大が期待できる。 ・昨年12月に開業した「ロッセアライリゾート」の誘客拡大。 	弱み (Weaknesses) <ul style="list-style-type: none"> ・妙高の認知度が低い。 ・自然環境や食などの切り札となるものがないこと。 ・グリーンシーズンの体験メニューが少ない。
外部環境	機会 (Opportunity) <ul style="list-style-type: none"> ・北陸新幹線の開業による、首都圏からの時間短縮効果と今後の関西エリアへの延伸。 ・上信越自動車道の4車線化による交通渋滞の解消。 	脅威 (Threat) <ul style="list-style-type: none"> ・少子高齢化に伴う国内旅行客の減少 ・インバウンドの取組は、オーストラリアと台湾・香港を重点国として取り組んでいるが、大きな国交の変化。 ・自然災害（暖冬小雪・集中豪雨）

(2) ターゲット

<p>○第1ターゲット層</p> <p>国内：首都圏及び関西圏</p> <p>国外：オーストラリア、香港・台湾を中心とした東南アジア</p>
<p>○選定の理由、</p> <p>国内：当エリア最大の宿泊地である「赤倉温泉」では、観光予報プラットフォームの観光動向レポートによると首都圏からの来客数が最も多いこと。</p> <p>北陸新幹線の開業による、首都圏からの時間短縮効果が高いこと。</p> <p>関西圏については、北陸新幹線の敦賀延伸による時間短縮効果が期待できること。</p> <p>国外：オーストラリア人による不動産の取得（赤倉地区では過去3年間で20件の宿泊施設や飲食店がオープン）が続いており、当該施設オーナーが直接本国より誘客を行っており、当分の間は誘客の拡大に結び付くと思われる。</p> <p>スキー客の約73%がオーストラリア（長野・新潟スノーリゾートアライアンス調べ）からで、野沢温泉、志賀高原、白馬との連携により、更なる拡大が期待できること。</p> <p>また、台湾・香港については、オーストラリアに次いで来訪者が伸びており（長野・新潟スノーリゾートアライアンス調べ）今後、繋がりが強くなった企業やブLOGGER、タレントとの連携強化により誘客が期待できる。</p>
<p>○取組方針</p> <p>国内：認知度が低いことから、旅行代理店への営業を始め、SNSを活用したプロモーションの強化・宿泊施設の品質向上やや二次交通など受入れ体制の充実を図る。</p>

(別添) 様式 1

国外：オーストラリアについては「長野—新潟スノーリゾートアライアンス実行委員会」との連携による、現地でのプロモーションの強化。
台湾・香港については、ブロガーやタレントを活用した SNS による情報発信の強化。

(3) コンセプト

① コンセプト	妙高山麓が育む生命地域「国立公園 妙高」 妙高山の恵みのもと、雪とともに暮らす、愛のあふれる、ふるさと妙高をつくる
② コンセプトの考え方	妙高市のシンボルである「妙高山」からの恵みである「温泉」「雪」「水」「自然」「食材」などの様々な資源を最大限に活用し、「妙高らしさ」にこだわりを持った取組を進める。

5. 関係者が実施する観光関連事業と戦略との整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション

項目	概要
戦略の多様な関係者との共有	地域の様々な事業者・組織・団体とのコミュニケーションを深め意見交換する場として、各組織等の会議に参加する他、代表者との個別意見交換など、月に1回以上はミーティングを実施している。
観光客に提供するサービスについて、維持・向上・評価する仕組みや体制の構築	現在「妙高高原観光案内所」において、宿泊施設の紹介や飲食店・観光施設の紹介をしているが、観光客からは「料理」や「施設の清掃」「接客態度」などにクレームがある。この内容について「理事会」や「部会」において議論し、具体的なサービスの改善・向上策について、それぞれの該当施設に伝えている。さらに今後は、宿泊施設の品質管理システムである「さくらクオリティー」を導入することで施設の品質の向上を図るとともに、顧客満足度調査を継続しながら、その結果について、理事会で協議・評価し、改善に向けた取り組みを進めていく。
一元的な情報発信・プロモーション	本年2月に開業した「妙高高原観光案内所」をワンストップ窓口とし、一元的な情報の発信を進めるとともに、観光情報やイベント情報・来訪者の口コミ情報など、妙高の旬な情報提供サイトである「妙高ノート」や「フェイスブック」利用した効果的なプロモーションを実施する。

6. K P I (実績・目標)

(1) 必須 K P I

指標項目	単位	27年 (度)	28年 (度)	29年 (度)	30年 (度)	31年 (度)	32年 (度)
●旅行消費額	千円	5,362,000	6,499,000	6,767,000	6,800,000	7,000,000	7,200,000
●延べ宿泊者数	人泊	(31,505)	(32,200)	582,300 (35,100)	588,100 (41,000)	594,000 (41,000)	599,900 (42,000)
●来訪者満足度	ポイント		5.5	5.5	5.6	5.7	5.8
●リピーター率	%		54.2	55.4	56.4	57.4	58.4

※年次及び目標数値の設定にあたっての検討の経緯及び考え方

【検討の経緯】

- ・本年度より組織された理事会において、各項目の目標値について議論している。具体的な事業展開は三専門部会で協議を進めており、事業についての優先順位付けを行い、効果が発揮できる取組(宿泊施設の食事の改善・宿泊施設や入浴施設の清掃の徹底・来客に対するの接遇・登山客の車両移動サービス)について、順次事業を進めている。更に、平成31年度の目標達成に向け事業の検討を進めている。現状での観光入込客数の減少等を考えると、現状を維持できればベストである。
- ・しかしながら、多額の事業費を投入し事業を進めるからには、効果を出していかなければならない。
- ・目標は、対前年比でわずかながらでも増加させることを目標として、取組を進めるべきである。.....

【設定にあたっての考え方】

●旅行消費額

観光入込客が落ち込んできた中で、宿泊施設の客単価を下げることで誘客を図ってきたが、同時に食事などのレベルも低くなり、売り上げ増加には結びついていない。

宿泊施設における食事のレベルアップ(妙高らしさ)を出すことにより宿泊単価の増加につなげるべきである。.....

●延べ宿泊者数

- ・新規顧客の拡大は重要であるが、「連泊」による延べ宿泊客数の増加に向けた取組を優先させることとする。具体的には広域連携による収集ルートの設定により、対前年比1パーセントの増加を目標とする。.....

●来訪者満足度

- ・宿泊施設におけるアンケート調査を実施することで、顧客の満足できた項目の分析はもとより、不満足項目の改善を図ることで顧客満足度を高めていく必要がある。特に宿泊施設におけるサービスの改善が重要であり、「さくらクオリティ」の導入による品質改善を図っていく。

この取組により、対前年比0.1ポイントの増加を目標とする。
.....

●リピーター率

- ・当エリアへ初めて来訪された方のリピート率は、41%と最も多いことから、この来訪者をいかにリピーターとして繋ぎとめるかが重要である。アンケート調査による統当地への来訪動機を分析しながらリピーターの拡大に努めることとし、対前年比1%の増加を目標とする。

(別添) 様式 1

●上記の目標設定数値については、理事会・部会は当然のことであるが、会員や関係団体とも情報を共有する中で、目標達成に向け様々な事業展開を図るものとする。

(2) その他の目標

指標項目	単位	27年 (度)	28年 (度)	29年 (度)	30年 (度)	31年 (度)	32年 (度)
●外国人延べ宿泊客数	人	31,505	32,200	35,100	36,100	37,100	38,100
●スキー場入込客数	人	694,000	743,000	651,000	651,000	661,000	671,000
●		()	()	()	()	()	()
●		()	()	()	()	()	()

※項目及び年次・目標数値の設定にあたっての検討の経緯及び考え方

【検討の経緯】

・当エリアにおける冬期間の入込は大きな割合を占めるとともに、近年では外国人の来訪者が増加している。理事会では、ウインターシーズンにおける入込客の復活を目指し、修学旅行や関西圏からの誘客拡大、近隣エリアからの日帰り客拡大、さらには訪日外国人客の拡大に向け、様々な事業展開を実施している。本年度では、スキー産業関係者による「シーズン反省会」を開催し、エリア内シャトルバスの充実と回数券の導入など、翌シーズンに向けた取り組みと入込目標の議論を実施した。

【設定にあたっての考え方】

●外国人延べ宿泊客数

・オーストラリアからの来訪者が全体の約75%を占めている中、新たなマーケットの開拓として台湾・香港に向けた戦略的な誘客プロモーションを進めている。このようなことから、毎年度1,000人泊の増加を目標とする。

●スキー場入込客数

・毎年減少傾向にある中、特に近隣日帰り客の拡大に向け、長野県・富山県・石川県へのプロモーションを拡大しており、平成30年シーズンは対前年同水準、平成31シーズンからは1万人の増加を目標にする。

7. 活動に係る運営費の額及び調達方法の見通し

(1) 収入

年度	総収入 (円)	内訳
28年度	(円) 161,870,563	(内訳の区分例) (円) <ul style="list-style-type: none"> ・ 妙高市からの負担金 156,066,000 ・ 事業参画施設等からの負担金 2,033,000 ・ 農家民泊手数料など事業収入 3,771,563
29年度	(円) 85,379,656	(円) <ul style="list-style-type: none"> ・ 妙高市からの負担金 80,927,000 ・ 事業参画者等からの負担金 766,862 ・ 農家民泊手数料など事業収入 3,685,794
30年度	(円) 92,062,000	(円) <ul style="list-style-type: none"> ・ 妙高市からの補助金 68,767,000 ・ 指定管理施設の管理料 (市より) 19,443,000 ・ 旅行商品等販売手数料他 3,852,000
31年度	(円) 105,500,000	(円) <ul style="list-style-type: none"> ・ 妙高市からの補助金 54,000,000 ・ 会費収入 7,000,000 ・ 指定管理施設の管理料 (市より) 19,500,000 ・ 指定管理施設の売上収入 20,000,000 ・ 旅行商品等販売手数料 5,000,000
32年度	(円) 106,500,000	(円) <ul style="list-style-type: none"> ・ 妙高市からの補助金 50,000,000 ・ 会費収入 7,000,000 ・ 指定管理施設の管理料 (市より) 19,500,000 ・ 指定管理施設の売上収入 20,000,000 ・ 旅行商品等販売手数料 10,000,000

(2) 支出

年度	総支出	内訳
28年度	(円) 159,356,288	(円) ○観光地魅力創造事業 151,794,234 ・観光戦略コーディネーターの設置 ・新たなアクティビティーの造成 ・顧客管理システムの開発 ・海外の旅行業者の招聘 ・インバウンド用パンフ、PR ビデオ作成 ○インバウンド観光推進事業 7,562,054 ・インバウンド専門員の設置 ・海外の旅行業者等の訪問セールス
29年度	(円) 67,294,237 円	(円) ○観光地魅力創造事業 41,931,837 ・観光戦略コーディネーターの配置 ・顧客管理システムの活用 ・アクティビティーの運営 ・海外の旅行業者の招聘 ・マーケティング調査の実施 ○インバウンド観光推進事業 25,362,400 ・インバウンド専門員の配置 ・海外の旅行業者等の訪問セールス ・PR ツールの作成など
30年度	(円) 92,062,000	(円) ODMO 体制整備事業 26,006,000 ・顧問及び観光コーディネーター、インバウンド専門員の配置 ○マーケティング事業 3,000,000 ○観光顧客管理システム活用事業 23,000,000 ・妙高ノート動画コンテンツ作成、クロスメディア広告等 ○観光プロモーション推進事業 20,613,000 ・国内外のエージェント招聘や旅行博等への参加 ○指定管理施設の運営 19,443,000 ・観光案内所、ビジターセンターの管理運営
31年度	(円) 105,500,000	(円) ODMO 体制整備事業 30,000,000 ・顧問及び観光コーディネーター、インバウンド専門員の配置

(別添) 様式 1

		<p>○マーケティング事業 3,000,000</p> <p>○観光顧客管理システム活用事業 25,000,000</p> <p>・妙高ノート動画コンテンツ作成、クロスメディア広告、観光協会ホームページ統合</p> <p>○観光プロモーション推進事業 27,500,000</p> <p>・国内外のエージェント招聘や旅行博等への参加</p> <p>○指定管理施設の運営 20,000,000</p> <p>・観光案内所、ビジターセンターの管理運営</p>
32年度	(円) 106,500,000	(円) <p>○DMO 体制整備事業 30,000,000</p> <p>・顧問及び観光コーディネーター、インバウンド専門員の配置</p> <p>○マーケティング事業 3,000,000</p> <p>○観光顧客管理システム活用事業 25,000,000</p> <p>・妙高ノート動画コンテンツ作成、クロスメディア広告、観光協会ホームページ統合</p> <p>○観光プロモーション推進事業 28,500,000</p> <p>・国内外のエージェント招聘や旅行博等への参加</p> <p>○指定管理施設の運営 20,000,000</p> <p>・観光案内所、ビジターセンターの管理運営</p>

(3) 自律的・継続的な活動に向けた運営資金確保の取組・方針

- 着地型旅行商品の造成・販売に向け、平成30年度より観光コーディネーターを雇用し商品作りを取組むほか、第3種旅行業を取得する予定であり、現在、旅行商談会に積極的に参加し、来年度、グリーンシーズンの誘客拡大に向けた取り組みを進めている。
- また、訪日外国人の誘客拡大（特にグリーンシーズン）に向け、インバウンド専門員を雇用している。台湾・香港をはじめとした東南アジアにターゲットを絞込み、旅行商品造成を進めている。
- 平成31年度からは、市より新たに「高谷池ヒュッテ（山小屋）」を指定管理施設として受託し、食事の見直し等による料金改定を行い、DMOの運営資金として充当する。

8. 日本版DMO形成・確立に対する関係都道府県・市町村の意見

- 今までの観光事業者の集まりである「市観光協会」を平成30年度中に発展的解散し、DMOと一体化するとともに、様々な地域産業の新たな連合体としての「妙高ツーリズムマネジメント」に対して、「人・モノ・金」を集中して支援することとしている。
- 行政が中心となって進めている、周辺市町村との広域連携事業についても、DMOを調整窓口として一本化し、更なる誘客拡大に向け戦略的な取り組みが進められると期待している。

9. 記入担当者連絡先

担当者氏名	早津之彦
担当部署名(役職)	事務局長
所在地	妙高市大字田口309-1番地
電話番号(直通)	0255-86-2412
FAX番号	0255-86-3450
E-mail	mtmyuki@gmail.com

10. 関係する都道府県・市町村担当者連絡先

都道府県・市町村名	新潟県 妙高市
担当者氏名	竹田幸則
担当部署名(役職)	観光商工課 課長
所在地	妙高市栄町5番1号
電話番号(直通)	0255-74-0019
FAX番号	0255-73-8206
E-mail	Yukinori-takeda@city.myoko.niigata.jp

都道府県・市町村名	
担当者氏名	
担当部署名(役職)	
所在地	
電話番号(直通)	
FAX番号	
E-mail	

都道府県・市町村名	
担当者氏名	
担当部署名(役職)	
所在地	
電話番号(直通)	
FAX番号	
E-mail	

